المداخل النظرية لرأس المال الفكري في منظمات الأعمال

من اعداد الاستاذة : عجالي دلال

و الاستاذة : ساري أحلام

الملخص

إن الميزة الأساسية للاقتصاد الجديد هي المكانة ودرجة التأثير الكبيرتين للرأسمال الفكري، في الدول المتقدمة التي انتقلت من الاقتصاد الصناعي إلى الخدماتي ثم المعرفي، فالمنظمات الناجحة في هذا المحيط الجديد هي تلك المنظمات التي تتعامل كمنظمات تعليمية، وتهدف إلى التحسين المستمر لرأسمالها الفكري.

حيث يعرف الرأسمال الفكري من خلال مكوناته الثلاث:

- الرأسمال التنظيمي: يتألف من عمليات، أنظمة وتنظيمات تسمح بجمع، حفظ ونقل المعارف العملية. التآزر والعمل الجماعي الذي يولد الاكتشافات داخل منظمة الأعمال.
- الرأسمال الاجتماعي أو العلاقاتي: يتمثل أساسا في لرأسمال المادي واللامادي اللازم للقيام بالعمليات التجارية وإنشاء علاقة وطيدة مع العملاء.
- الرأسمال البشري: يتكون من كفاءة وتطلع كل عامل ومسير داخل منظمة الأعمال.

حيث تعمل متجمعة على خلق القيمة وتحقيق مزايا تنافسية دائمة.

Résumé :

On peut définir le capital intellectuel cependant ses composantes principales :

- Le capital organisationnel : il est formé des procédés, systèmes et organisations

lui offrant la possibilité d'accumuler, de mémoriser et de transmettre son savoir – faire. Les synergies développées à l'intérieur de l'organisation contribuent significativement à l'innovation de l'entreprise ;

- Le capital relationnel : il s'agit du fonds de commerce et des relations que

l'entreprise entretient avec ses clients ;

- Le capital humain : il se compose des talents et des compétences de chacun des

salariés et managers de l'entreprise.

Il faut que tous ces facteurs travaillent ensemble pour obtenir la valeur et réaliser des avantages concurrentielles durables.

المقدمة:

أصبحت المعرفة المتوافرة بالمنظمة ميزة تنافسية لها تميزها عن غيرها من المنظمات ، وتتمثل المعرفة فى توافر الأفراد الذين لديهم معلومات ، معرفة مخزنة ، تقنيات مختلفة .

ونتيجة لذلك فإن المنظمات الناجحة هى تلك المنظمات التى تقوم باستقطاب واختيار وتطوير وتنمية الأفراد العاملين بها والذين يمكنهم قيادة هذه المنظمات ، كما أن المنظمات الناجحة هى المنظمات التى تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم ، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها ، ولذلك فإن التحدى الرئيسى أمام المنظمات اليوم هو التأكد من توافر الأفراد المهرة المتميزين وتدريبهم وتطويرهم وتنمية مهاراتهم.

كما أن التطورات والتغيرات فى البيئة أدت إلى التحول من التركيز على الأموال باعتبارها أهم الأصول فى المنظمة إلى أن المعرفة هى أهم وأعظم المدخلات لنجاح المنظمة .

فالمحاسبة التقليدية كانت تركز على الأصول المادية القابلة للتحول إلى نقدية خلال دورة النشاط مع إهمال بعض الأصول غير الملموسة أو المعنوية المتمثلة فى النظم الداخلية ، العملاء ، رأس المال الفكرى ، هذا التحول أدى إلى إدراك الباحثين لأهمية الاستثمار فى العنصر البشرى وزيادة معرفته كغيره من الأصول غير الملموسة الأخرى مثل سمعة المنظمة ، المناخ التنظيمى ، الرضا الوظيفى ، خدمة العملاء ، الابتكار والإبداع .

يستحوذ رأس المال الفكرى Intellectual Capital الذى يعبر عن الأصول غير الملموسة فى المنظمة على اهتمام كبير فى الوقت الحاضر من حيث مفهومه ، عناصره ، وتحديد قيمته ، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: أن قياس الأصول غير الملموسة يساعد الإدارة على أن تركز اهتمامها على تنمية وحماية رأس المال الفكرى كما أنها تدعم هدف المنظمة الخاص بزيادة قيمة الأسهم ، بالإضافة إلى المساعدة على زيادة كفاءة أسواق رأس المال من خلال تزويد المستثمرين الحاليين والمرتقبين بمعلومات أفضل ، ومن ثم تخفيض التقلبات إلى الحد الأدنى مما يؤدى إلى تخفيض تكلفة رأس المال فى الأجل الطويل.

ويلعب رأس المال الفكرى بعناصره المختلفة دوراً هاماً فى نجاح المنظمات فى الوقت الحاضر. حيث أنه يميز المنظمات التى يمكنها تقديم منتجات جديدة ، وبشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة ، ويؤكد ذلك ما ظهر من نتائج استقصاء رؤساء مجال إدارة المنظمات كبيرة الحجم فى الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث أكدوا أن رأس المال الفكرى يعتبر أكثر الأصول أهمية ، ويعد أساس النجاح فى القرن الحادى والعشرين

تعريف الرأسمال الفكري

يعرف الرأسمال الفكري حسب IFAC بثلاث مكونات كبرى:

- الرأسمال التنظيمي: يتألف من عمليات، أنظمة وتنظيمات تسمح بجمع، حفظ ونقل المعارف العملية. التآزر والعمل الجماعي الذي يولد الاكتشافات داخل منظمة الأعمال.
- الرأسمال الاجتماعي أو العلاقاتي: يتمثل أساسا في لرأسمال المادي واللامادي اللازم للقيام بالعمليات التجارية وإنشاء علاقة وطيدة مع العملاء.
- الرأسمال البشري: يتكون من كفاءة وتطلع كل عامل ومسير داخل منظمة الأعمال.

حيث تعمل متجمعة على خلق القيمة.

1- الرأسمال التنظيمي:

وجد الرأسمال التنظيمي جذوره في الأعمال المتعلقة بعلوم المنظمات، التي قام بها Coase (1937) واستمر فيها Jensen(1983)، الذي وضح بعدين للرأسمال التنظيمي:

- نظام مراقبة يسمح بقياس الكفاءة والأداء؛
- نظم تدعيم لسلطات اتخاذ القرارات التي تعتمد على استعمال المعارف.

حيث أن التوليف بين هذين الشرطين يحدد خلق القيمة بالمؤسسة.

تقوم المنظمة بعمليات جمع للأعمال المنتظمة والروتينية في شكل معارف عملية " الرأسمال العملي". هذه المعارف العملية يجب نشرها داخل المنظمة حتى تزيد قيمتها. كما تجمع الخبرات المكتسبة من عملياتها الإنتاجية "الرأسمال المعرفي". وأخيرا، تسير هذه المعارف يجب أن يكون ديناميكي ومتكيف مع التقدم التقني، مما يلزم المنظمة إدخال نفقات البحث والتطوير في نشاطاتها " رأسمال البحث والتطوير".

1-1- الرأسمال العملي:

يشكل الرأسمال العملي الهيكل التنظيمي للمنظمة، حيث يعرف كمجموعة الأعمال المنظمة، وعليه الاستجابة لتطلعات العملاء.

يمكن تقسيم الرأسمال العملي إلى الرأسمال اللوجستيكي ورأسمال الجودة.

1-1-1- <u>الرأسمال اللوجستيكي:</u>

يتمثل الرأسمال اللوجستيكي في قدرة المنظمة على تعظيم طرق تنظيم أعمالها (الشراء، الإنتاج وبيع السلع والخدمات). كما يسمح بالتنسيق بين هذه الوظائف المختلفة.

يتكون الرأسمال اللوجستيكي من:

- عمليات الإنتاج؛
- عمليات التدفق الوظيفي المعني بكل العمليات الموجهة لنقل، تخزين، ستلام او نقل المواد الأولية، المنتجات لنهائية و النصف مصنعة، حيث ترتبط هذه العملية بالجدولة؛
- إجراءات عملية البيع التي تخلق إطار متكيف يسمح بتشكيل علاقة وطيدة مع العملاء؛
- عملية تقديم خدمات ما بعد البيع، تهدف لتقديم أفضل استعمال للعميل.

يؤثر الرأسمال اللوجستيكي في الاستغلال الفعال لموارد المنظمة، لأنه يشكل ويستعمل حسب أهداف محددة بدقة وموضوعة من طرف سلطة إستراتيجية بالمنظمة. حيث يكون هذا الهدف تابع لإرضاء العملاء الذين اكتسبتهم المنظمة.

1-2-1- <u>الرأسمال النوعي "الجودة":</u>

يميز Savall et Zardet (1995) مستويين من الجودة.

- الجودة الداخلية التي يقيمها المنتج أو مقدم الخدمة؛
- الجودة الخارجية الناتجة عن الحكم الذاتي للعملاء.

1-2- الرأسمال المعرفي:

يعتبر Visher et Presscott (1980) أن الرأسمال التنظيمي يرتبط بالمعلومات المكتسبة من طرف المنظمة. حيث تعطي هذه المعارف للمنظمة القدرة على التوجيه الأعظم للموارد البشرية نحو الأعمال الموكلة إليهم، كما تحسن وتعظم من فعالية عمليات الإنتاج وتقديم الخدمات.

للرأسمال المعرفي ثلاث أبعد أساسية:

- خلق المعارف؛
- التعلم ونشر المعلومات؛
- أثر التجربة، أي المعارف العملية.

يسمح هذا التصنيف بإعطاء تصورين للرأسمال المعرفي المتواجد بالمنظمات. الرأسمال ألمعلوماتي ورأسمال التعلم التنظيمي.

1-2-1- الرأسمال ألمعلوماتي:

- جمع المعارف:

يعطي خلق المعارف إمكانية للمنظمة حتى تستجيب لتغيرات المحيط والتعامل مع معالمه المستقبلية الغير واضحة والمعقدة.

يوضح الكتاب الكيفية التي تحول بها المعارف الضمنية والسلوكية للعمال والمديرين إلى معارف تنظيمية مشتركة لها القدرة على التأثير في محيط ذو طبيعة تنافسية قاسية وعدائية.

يتمثل التحويل في الأشكال التالية:

- الإخراج: تحويل المعارف الضمنية إلى معارف مدونة(ظاهرية)؛
- التوليف: بين المعارف (مدونة – مدونة)؛
- الإدخال: تحويل المعارف المدونة إلى معارف ضمنية؛
- التجميع: معارف ضمنية إلى ضمنية، بتقاسم خبرات التجارب.

جدول-01- تحويل المعارف

	نحو		
من		معارف ضمنية	معارف ظاهرية
	معارف ضمنية	التجميع	الإخراج
	معارف ظاهرية	الإدخال	التوليف

Source : Nonaka et Togeuci 1995.

خطوات تجميع المعارف العملية:

- الخطوة الأولى: تقاسم المعارف الضمنية؛
- الخطوة الثانية: إعطاء تصور للتفاعل بين المعارف الضمنية والظاهرية؛
- الخطوة الثالثة: تعليل التصورات، أسس المعارف لابد أن تكون متناسقة مع أهداف المنظمة؛

- الخطوة الرابعة: خلق معارف عملية ملموسة؛
- الخطوة الخامسة:نشر المعرفة، أثر الخبرة الداخلية مرتبطة بميزة تنافسية مكتسبة في الخارج.

هذه لخطوات تجيب عن فرضية خلق المعارف يركز على مراقبة التفاعل بين المعارف الضمنية والظاهرية.

- المنظمة: شبكة معارف

ميز Cohendet et Lierena (1999) بين معارف الأفراد (العمال والمديرين) و المعارف الاجتماعية (المؤسسة، مركز الفائدة...) نحو التمييز بين بين المعارف الضمنية والظاهرية.

الجدول-02- مصفوفة الرأسمال المعرفي

معارف	فردية	اجتماعية
ظاهرية	مقصودة محفوظة	الأهداف المرجوة مشفرة
ضمنية	أوتوماتيكية داخلية (ذهنية)	جماعية مؤطرة : ثقافة

الهدف هو تعظيم "القيمة"، أين تشكل المعارف لتطوير كفاءة وأداء المنظمة.

2-2-1: رأسمال التعلم التنظيمي:

يعرف Mathews (1996) مستويين للتعلم داخل المنظمة:

- التعلم الداخلي: المتعلق بتطوير المعارف العملية وكفاءتها؛
- التعلم الخارجي: التابع لتقارير بين المنظمات لتتعاون حتى تطور كفاءات مشتركة.

3-1- رأسمال البحث والتطوير:

يعرف البحث والتطوير حسب اتجاهين، احدهما تحليل الطبيعة الاقتصادية لهذا الرأسمال اللامادي، والآخر تمثيل التعريف المقترحة من القوانين المحاسبية.

1-3-1- الطبيعة الاقتصادية لرأسمال البحث والتطوير:

اقترح L'OCDE تعريفا لمحتويات البحث والتطوير يقول أنه: عبارة عن نفقات مالية على الأعمال التي تسمح بزيادة المعارف العلمية والتقنية، بحيث يجب أن تكون قابلة للتطبيق من طرف المنظمة.

برهن من خلال التجارب على أن:

- الاستثمار في البحث والتطوير يزيد في نسبة الإنتاج؛
- لمخزون البحث والتطوير معدل مردودية مهم ، إلا أنه يتلاشى مع الوقت؛
- مدة اهتلاك رأسمال البحث والتطوير صعب الحساب.

1-3-2- الطبيعة المحاسبية لرأسمال البحث والتطوير:

تعرف استثمارات البحث والتطوير في معظم الجداول المحاسبية، الفرنسية، الأمريكية والعالمية.

يعرفها المخطط المحاسبي العام ك : نفقات تتعلق بالمجهود المحقق من طرف المنظمة في مجال النشاط لحسابها الخاص.

2- الرأسمال العلاقاتي "الاجتماعي":

يتمثل الرأسمال العلاقاتي في المعارف التي نحصل عليها من علاقاتنا بالعملاء والموردين-معارف السلاسل السوقية والمعلومات التي تحويها ملفات العملاء، على سبيل المثال وليس الحصر. المعارف المحتواة في شبكة علاقات المنظمة هي أقوى وسيلة للنجاح، ففهم ما يريده العميل قد يكون هو الفرق بين منظمة رائدة وأخرى تابعة.

2-1- الرأسمال العملائي:

"رأسمال العميل" هي قيمة العلاقات بين المنظمة وعملاءها. مراحله الأساسية هي:

- كسب العميل؛
- الحفاظ على العميل؛
- إرضاء العميل.

2-1-1- رأسمال الاكتساب:

يمثل القدرة على جذب وربح عملاء جدد، وهي عملية جد مكلفة للمنظمة. حيث يعتبر التطبيقيين أن كسب عميل جديد يكلف عشر مرات نفقات الاستثمار لتوفير احتياجاته.

2-1-2- رأسمال الوفاء:

يتمثل وفاء العميل في تجديد عقد الشراء مع المنظمة، لإحساسه بالانتماء لهذه الأخيرة بواسطة ذاك العقد.

ويؤسس هذا الوفاء وفق عاملين أساسيين:

- إدخال العملاء في العملية الإنتاجية؛
- انتهاج طريقة تجارية تسمح للمنظمة بتقوية ثقة العملاء بالمنتج المباع.

2-1-3- رأسمال الإرضاء:

تعالج المنظمة مستوى رضا العميل من خلل زاوية القيمة، لأنها الوحيدة القدرة على خلق ميزة تنافسية للمنظمة.

2-2- رأسمال السمعة:

السمعة هي الصورة التي تعكسها المنظمة عن الشركاء في إدارتها، حيث تحوي الصفات الأساسية للمنظمة (الكيان، المنتج والخدمة). فلرأسمال السمعة مكانة كبيرة داخل محيط متميز بالتماثل الشديد للمعلومات.

2-2-1- رأسمال الأخلاق:

تعرف الأخلاق على أنها حقل يضمن وجود كل الحقول الأخرى. حيث تبحث المنظمة عن الثقة بين الشركاء، أين تذهب لعدم الغش واحترم وعودها والتزاماتها مع معاونيها وكل الأطراف.

يدرس مشكل الأخلاق على ثلاث مستويات: الأفرد، المنظمة ومحيطها.

2-2-2- رأسمال الدعاية:

تساهم الرسالة الإعلانية في إنشاء سمعة المنظمة، بشرط أن تكون خاصة بها وسهلة الفهم.

2-2-3- رأسمال العلامة:

تمثل العلامة عنصر اتصال مهم مع العملاء، كما تمثل وسيلة تميز أمام المنافسين.

3- الرأسمال البشري:

هو مخزون المعارف الموجودة على مستوى أفراد المنظمة. غالبا ما تكون هذه المعارف داخل عقول الأفراد، في شكل معارف ضمنية، مواهب وقدرات كامنة. حيث توجه هذه العوامل لتطوير قدرات الإبداع، الابتكار والتجديد داخل المنظمة.

يمكن تحليل الرأسمال البشري من خلال ثلاث محاور:

- التوظيف: أين يسمح للمنظمة بجذب المواهب نحو مشروعها؛
- الكفاءة: وهي عنصر فردي وجماعي للرأسمال البشري؛
- التكوين: الذي يساهم في رأسملة الكفاءات.

3-1- رأسمال التوظيف:

الموارد البشرية النوعية، المتخصصة، ذات الكفاءات المتميزة هي نادرة التواجد في سوق العمل، لذ يجب على المنظمة القيام بالعديد من الاستثمارات لجذب مواهب جدد حتى تضمن استمرارية نشاطها الاقتصادي، لأن الجيل القديم سيأخذ حقه في التقاعد.

حيث تدور هذه التحديات الجديدة حول محورين:

- النفقات المرتبطة باستقطاب موظفين جدد (الإعلان عن طلب موظفين جدد، رسوم التوظيف، مصاريف المقابلات). هذه النفقات يمكن تشبيهها بالاستثمار، لأنها تسمح بجذب أحسن المواهب والمهارات؛
- النشاطات التي تعمل على دمج الموظفين في المنظمة (التكوين الابتدائي، الإدماج، الملتقيات...).

3-2- رأسمال الكفاءات:

يوجد رابط قوي بين الكفاءة وتحقيق الميزة التنافسية، كما أنها تشرح نمو المنظمة.

- الكفاءة ونمو المنظمة:

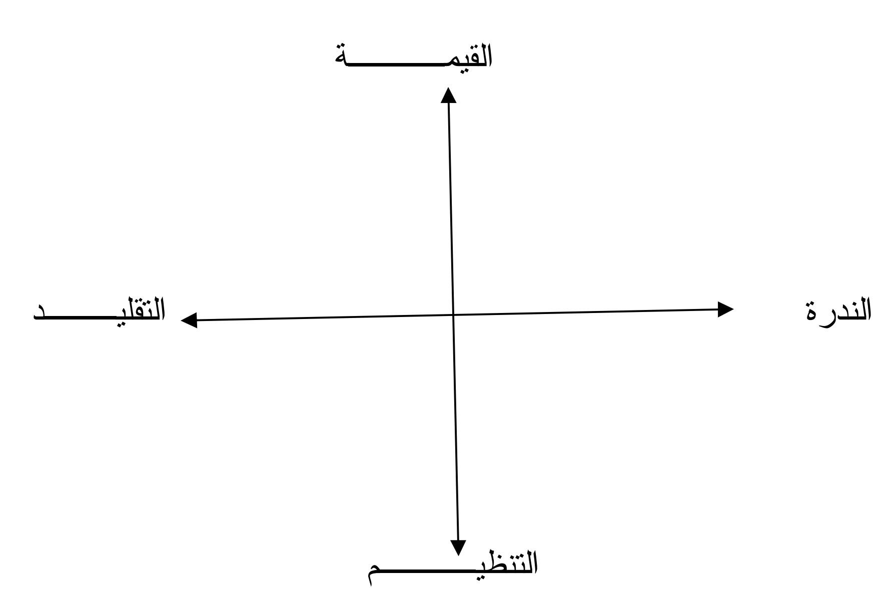
الكفاءة الاقتصادية للمنظمة هي قدرتها على تحديد، تطوير واستغلال فرص الأعمال، مما يخلق النمو الاقتصادي للمنظمة الناتج عن إنتاجية الكفاءات البشرية.

- الكفاءة و الميزة التنافسية :

يقول Becker(1964) بأن لعلاقة الموظفين بإستراتيجية المسير تأثير كبير على خلق مزايا تنافسية للمنظمة.

يقترح المؤلف أربعة محاور يعمل عليها الرأسمال البشري لتطوير هذه المزايا التنافسية.

الشكل-01- نموذج (قيمة، ندرة، تقليد، تنظيم)



Source : Becker (1964).

- القيمة: تمثل قدرة المنظمة في التغلب على التهديدات الخارجية لاستغلالياتها. فهي تفرض تعاون بين مواردها البشرية لتتخطى الأخطار الخارجية وتحميها من محيط المنافسة الحادة.
- الندرة: الموارد البشرية الكفؤة نادرة، وكل تلك المتوفرة لا تتصف بخلق القيمة ولا تولد المزايا التنافسية.
- التقليد: هو المورد الوحيد بالنسبة للمنظمات التابعة في لسوق. فغلبا ما تكون تكاليف مكافحة التقليد عالية، حتى تستطيع المنظمة ردع المنافسين وضمان ميزة تنافسية تسمح لها بزعامة السوق.
- التنظيم: هذا المحور يستلزم أن تتحكم المنظمة في التوليف بين كفاءاتها البشرية.

3-2-1- رأسمال المديرين:

وظيفة الإدارة ضرورية لتطور المنظمة، لهذا رأسمال الكفاءة للمجموعة يرتكز على رأسمال الكفاءة للمدير.

- الكفاءة وحوكمة المنظمة:

تساهم وحوكمة المنظمة في تقليل السلوكات الانتهازية وتطوير رأسمال الكفاءة.

- اثر كفاءة المديرين على المنظمة:

يتكون رأسمال المدير من قيم شخصية (مبادئ أخلاقية، خصائص ثقافية وتطلعات بسيكولوجية)، التي تكون رأي المسير.

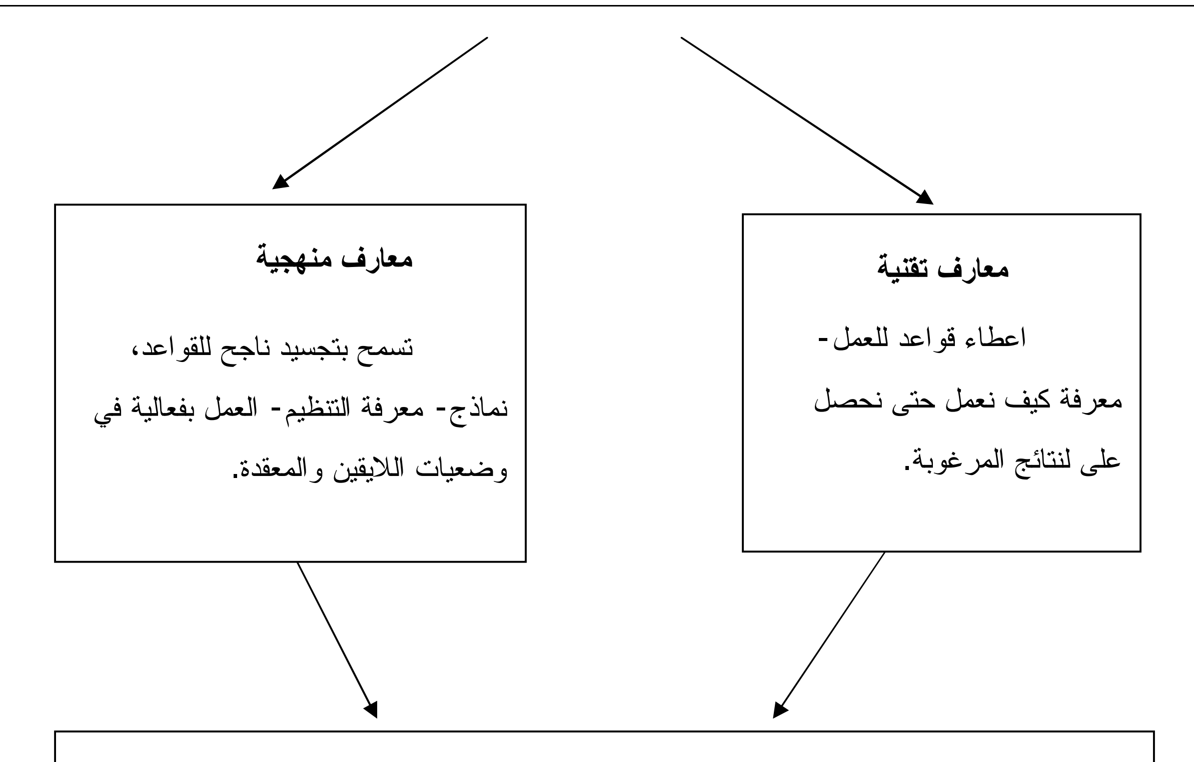
3-2-2- رأسمال المعارف العملية

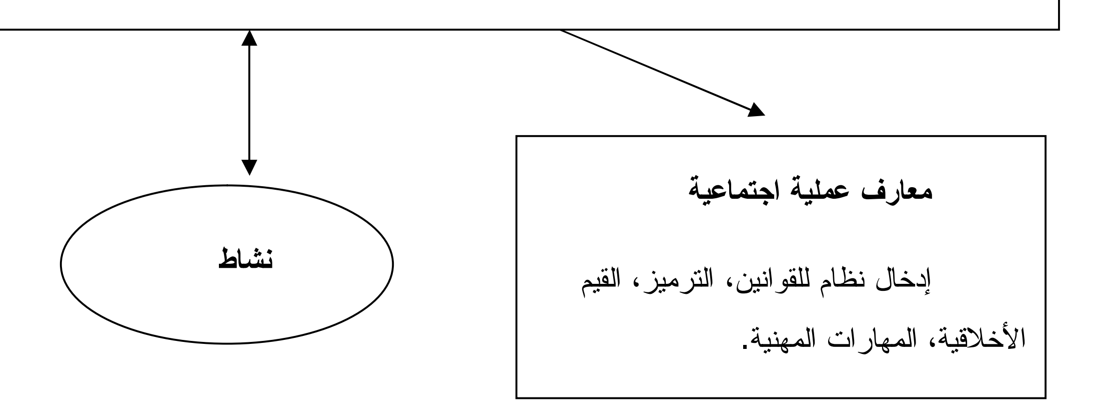
للمعرفة العملية والعمل الجماعي أهمية كبيرة في خلق طاقات إضافية بين الموظفين، مما يخلق القيمة.

الشكل-02- الكفاءة دمج ديناميكي للمعارف

معارف نظرية

وضع النشاط في المحيط – تحديد الهدف- فهم المعارف- ترجمة المعارف





Source : Grimand (1996)

3-3- الرأسمال التكويني:

حدد Prescott et viser (1980) تبعية إنتاجية العامل لكفاءتهم الذاتية و معارفهم المكتسبة.

يميز (Becker(1964 بين التكوين العام والتكوين الخاص (النوعي) .

- التكوين العام : يؤثر على مستوى الكفاءات الإجمالي لكل موظف؛
- التكوين الخاص (النوعي): يعمل على منح كل موظف تقنية مباشرة مطبقة في طار نشاطه المهني.

الخاتمة:

من خلال ما تطرقن إليه من تعريف للرأسمال الفكري و أهم مكوناته، وكذا أهميته البالغة في تحقيق القيمة والمزايا لتنافسية للمنظمة. نستنتج أنه على المنظمات أن تهتم به أكثر وتحول نشر ثقافته داخله من خلال:

- توجيه الأفراد لتطوير الرأسمال الفكري؛
- إيجاد وتأمين المصدر الكبرى للرأسمال الفكري دخل وخارج لمنظمة (مثل المجموعات لصناعية، الأكاديميات، المستهلكين، الموردين والحكومة)، كما يجب تدعيم قسم لتسويق بإستراتيجية ذكاء تنافسي حتى تكسب وتحافظ على العملاء؛
- مساندة المدير المسئول على تطوير الرأسمال الفكري، حيث يجب على هذا المدير أن يملك القدرة على الجمع بين تعليم وخبرة موارده البشرية، إستراتيجية المنظمة وتكنولوجيا المعلومات؛
- استعمال أنظمة المعلومات وأجهزة لتقاسمها،حيث تساعد على تبادل المعلومات وتنظيمها داخل المنظمة؛
- إرسال العاملين إلى الملتقيات للحصول على المعرف وتقاسمها مع زملاءهم.

هذه بعض النقاط التي يجب الانتباه لها حتى تستفيد المنظمات من رأسمالها الفكري.

المراجع:

1- Miltiadis D. Lytras, ***Knowledge Ecology in Global Business: Managing Intellectual Capital (Advances in Emerging Information Technology Issues),*** Publisher: Information Science Reference , Publication: 2009.

2- Lionel ESCAFFRE , « **CONTRIBUTION A L'ANALYSE DES DETERMINANTS DE L'OFFRE D'INFORMATION SUR LE CAPITAL INTELLECTUEL »,** THESE pour l'obtention du titre de DOCTEUR EN SCIENCES DE GESTION, Université Paris IX Dauphine, 2002.P(70-110).

3- www.loma.org. Magazine resource. **« Human resource, Linking Human Capital Investment with Organizational Performance".** 2006, P (24-26).

4- Oliver AVRIL, Didier DUMONT, **" Comment évaluer le capital immaterial de l'entreprise"**, magazine Acting, dossier: Gestion d'entreprise (20). Paris, 2006, P (2-4).

5- http://www.inthekzone.com/pdfs/Intellectual_Capital_Statement.pdf

6- http://www.englishimpact.com.mx/Innovation-e/Intellectual%20capital.pdf

7- www.juergendaum.com/articles/Danish_ICS.pdf

8- http://www.business.mcmaster.ca/mktg/nbontis/ic/publications/mdbontis.pdf